

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Judul Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Karya Tulis.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari.....	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Kontribusi Penelitian.....	13
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
1.8 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Variabel Independen.....	16
2.1.1 Kualitas Layanan.....	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	25

2.2 Variabel Dependen.....	30
2.2.1 Kesetiaan Pelanggan.....	30
2.3 Variabel Moderasi.....	32
2.3.1 Biaya Beralih.....	32
2.4 Teori yang Digunakan.....	38
2.5 Hipotesis.....	39
2.6 Model Penelitian.....	45
2.7 Penelitian Terdahulu.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Desain Penelitian.....	51
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.3 Responden Penelitian.....	55
3.4 Sumber Data.....	56
3.4.1 Data primer.....	56
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	56
3.5.1 Uji Validitas.....	56
3.5.2 Uji Realibilitas.....	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.7 Teknik Analisa Data.....	60
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.1.1 Uji Multikolinearitas.....	61
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	61
3.7.2.1 Uji F (Uji Simultan).....	61
3.7.2.2 Uji t (Uji Parsial).....	61
3.7.2.3 Koefisien Determinasi.....	62

3.7.3 Analisis Regresi Sederhana.....	62
3.7.3.1 Uji t (Uji Parsial).....	62
3.7.4 Analisis <i>Splite</i>	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Statistik Deskriptif.....	64
4.2 Deskripsi Data.....	65
4.2.1 Karakteristik Responden.....	65
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
4.2.1.3 Karakteristik Resonden Berdasarkan Uang Saku.....	68
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	69
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.4.1 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.5 Pengujian Hipotesis.....	77
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.5.1.1 Uji F (Uji Simultan).....	79
4.5.1.2 Uji t (Uji Parsial).....	80
4.5.1.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	82
4.5.2 Analisis Regresi Sederhana.....	82
4.5.3 Metode <i>Splite</i>	83
4.6 Pembahasan.....	85

BAB V KESIMPULAN.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya.....	97
5.3 Implikasi Manajerial.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Motor 2017.....	10
Tabel 2.1 Kualitas Layanan (Apa dan Bagaimana).....	25
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	47
Tabel 2.3 Persamaan dengan Penelitian Sebelumnya.....	47
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	52
Tabel 3.2 Butir-butir Pernyataan.....	53
Tabel 4.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	66
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku atau Pendapatan.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas KMO dan Bartlett's Test Putaran Pertama.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Putaran Pertama.....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas KMO dan Bartlett's Test Putaran Kedua.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Putaran Kedua.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas KMO dan Bartlett's Test Putaran Ketiga.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Putaran Ketiga.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	78
Tabel 4.15 Uji F (Uji Simultan).....	79

Tabel 4.16 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	80
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	82
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	82
Tabel 4.19 Hasil Statistik Deskriptif Analisis <i>Split</i>	83
Tabel 4.20 Hasil Nilai Rerata Biaya Beralih Tinggi.....	84
Tabel 4.21 Hasil Nilai Rerata Biaya Beralih Rendah.....	84
Tabel 4.22 Hasil penjualan 5 merek sepeda motor anggota AISI.....	85
Tabel 4.23 Data AISI Juni 2017.....	86
Tabel 4.24 Keterangan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data AISI Juni 2017.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	46
Gambar 4.2 Hasil Penelitian.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif

Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Lampiran 8. Hasil Analisis *Splite*